Témoignage de l'entreprise Monts et Terroirs

Activité : affinage et commercialisation de 18 000 tonnes de Comté par an.

Le cœur de métier : l'affinage.

Leurs principaux enjeux :

- le croûtage des fromages : il a un impact qualité fort pour l'acte d'achat. C'est pour l'affineur une véritable signature.
- le développement des arômes et du goût du Comté.
- la maîtrise de la freinte (perte d'eau du fromage).

Au cœur de ces missions se retrouve le métier de **« conducteur robot »**, il revêt deux aspects :

- la conduite de machine automatisée.
- l'affinage : définition des soins, salage, pression des brosses...

Conscient **des enjeux, l'atteinte des performances** de ces machines (robots) dont les résultats sont très dépendants de leur conduite, de la maintenance… **Monts et Terroirs** s'est lancé en 2013 dans une démarche de **capitalisation du savoir-faire** qui consiste à :

✔ **recueillir le savoir-faire** détenu par des « conducteurs robots » ayant une très longue expérience: les soins d'affinage des Comtés à la main, puis l'arrivée des robots et leur mise au point, en ayant toujours la référence du produit attendu.

✔ **comprendre, expliquer, mutualiser et transmettre ce savoir-faire** d'affineur qui découle de l'observation des croutages, de leur évolution, des défauts éventuels qu'ils révèlent et des conditions du « climat » de la cave :

>>>> les conducteurs robots « experts » expliquent **leur travail, leurs observations, leurs choix techniques, leurs « mots » et leurs astuces**

>>>> de ce travail sur le terrain est issu **un recueil de connaissance** qui sera alors partagé et enrichi avec l'ensemble des « conducteurs robots »; puis mis à jour lors de changements majeurs. Cet outil sert :

- à la classification des emplois,
- au développement des compétences et de la polyvalence d'autres opérateurs,
- au transfert des savoir-faire lors de la formation des nouveaux embauchés.

La démarche de capitalisation de Savoir-Faire a permis une véritable émulation autour du métier, au sein des équipes et entre les différents sites. Pour les conducteurs robot, **la reconnaissance de la forte technicité** de leur implication dans cette démarche a été une grande source de motivation.

Si vous souhaitez être accompagné(e) pour mettre en place cette démarche en 2014,
contactez
Anne chassang - anne.chassang@lria.fr - 04 67 04 30 17

Rassembler ET Partager
LRIA
Languedoc-Roussillon Industries Agroalimentaires

CAPITALISER et GARANTIR LA MAITRISE des SAVOIR-FAIRE

dans les unités de production agroalimentaires

CAPITALISATION du SAVOIR-FAIRE

Pourquoi vous engager dans cette démarche?

Identifier, structurer les savoirs et savoir-faire des processus, produits et organisations pour créer de la valeur

Vous souhaitez...

- Capitaliser et diffuser les règles et les standards de votre métier.
- Ne pas reproduire les mêmes erreurs que dans le passé.
- Eviter une perte de savoir-faire due au départ d'un collaborateur.
- Favoriser la reconnaissance et la motivation de vos collaborateurs.

LES BÉNÉFICES POUR VOTRE ENTREPRISE

- ✔ Créer une dynamique d'échange et de communication.
- ✔ Capitaliser votre savoir-faire métier.
- ✔ Décloisonner les services et favoriser la transversalité.
- ✔ Identifier et motiver les valeurs et les potentiels humains.
- ✔ Encourager l'émergence d'idées et l'innovation.

UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE ET EFFICACE

- ✔ Analyse des attentes de l'entreprise, de la vision du dirigeant et des initiatives déjà en place.
- ✔ Découverte du métier.
- ✔ Interviews des « experts-métier » dans le but de recueillir le savoir-faire.
- ✔ Création des documents supports (leçon ponctuelles, fiches réflexes, photos, vidéos…).
- ✔ Relecture et Validation.
- ✔ Transmission des connaissances.

UNE ACTION COLLECTIVE EST MENÉE EN LANGUEDOC-ROUSSILLON AVEC DES ENTREPRISES AGROALIMENTAIRES

« Suite au départ de notre fromager, nous nous sommes rendus compte que certains savoir-faire avaient été perdus. L'action nous permet de recenser les particularités de l'entreprise et de les compiler. L'objectif est double : permettre une intégration plus rapide des nouveaux salariés, et protéger notre savoir-faire en cas de changement d'équipe. Nous avons décidé d'orienter cette action sur la partie fabrication, mais souhaitons élargir ce travail au conditionnement des produits et à la maintenance. »

Camille Davoult - Directrice de la fromagerie des Cévennes

«Cette démarche a pleinement répondu à notre objectif de passage d'un savoir faire individuel à une compétence d'entreprise par le partage d'expérience sur des postes très techniques tant dans la maitrise des outils que du pilotage. La formalisation a été l'opportunité d'un approfondissement et d'un échange constructif entre les acteurs ainsi qu' avec les autres services et responsables concernés. Un exercice de mise en forme très valorisant pour les opérateurs qui le portent et qui le signent.»

Didier Crabos - Directeur Cofruid'Oc

Action organisée avec le soutien financier de

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

l'Europe s'engage en Languedoc-Roussillon avec le FSE

Les outils

3/ LE TRANSFERT

Objectif : **Assurer l'exploitation et l'enrichissement de la base de données.**

Plusieurs étapes clés sont nécessaires :

- ✓ Faire relire les documents par du personnel « extérieur » à la démarche.
- ✓ Mettre à disposition les documents validés (sous formes papier ou informatique).
- ✓ Informer le personnel sur le fonctionnement des recueils documentaires.
- ✓ Mettre en place les supports documentaires pouvant permettre le recueil d'informations nouvelles.
- ✓ Définir un processus d'analyse et de validation des données renseignées au fil du temps.

En conclusion

Comme nous le raconte Lilian Dauzat dans son article sur **la mémoire de l'entreprise :** *Imaginez un instant qu'en arrivant au bureau ce matin, chaque collaborateur ait été remplacé par une personne de même qualification et ayant la même expérience professionnelle... [...] En une nuit, la mémoire de l'entreprise a disparu : les savoir-faire de chacun ne sont plus teintés de la couleur de l'entreprise, personne ne connait les « astuces », les liens personnels tissés avec les fournisseurs, clients, partenaires ne sont plus...* Cette mise en situation nous permet de nous rendre compte que toute entreprise possède un savoir-faire pouvant être un avantage concurrentiel ! Et que chaque collaborateur représente une partie de ce savoir-faire.

Le savoir-faire est donc un élément très important : il représente une valeur patrimoniale de l'entreprise. Qu'il soit, technique, organisationnel, économique ou encore communicationnel, le savoir-faire doit être identifié, conservé, transmis et protégé.

Mode d'emploi

Comment ?

Les étapes

LANCEMENT DU PROJET	• Identifier les fonctions clés où les savoir-faire doivent être capitalisés en priorité. • Constituer l'équipe projet.
FORMATION	• Former l'équipe projet.
MISE EN PLACE DES FONDAMENTAUX	• Ecrire les documents : Glossaire, Fiche métier.
CAPITALISATION	• Interviewer les « sachants ». • Créer les Leçons Ponctuelles et des Fiches Réflexes.
VALIDATION DES RECUEILS D'INFORMATIONS	• Faire relire les documents par des « novices » et d'autres « sachants ». • Valider le contenu des documents.
MISE EN PLACE DES OUTILS DE TRANSFERT	• Créer, présenter et mettre à disposition les supports de diffusion (sous format papier ou informatique).
ALIMENTATION DE LA BASE DE DONNÉES EN CONTINU	• Mettre en place les supports documentaires permettant le recueil d'éléments nouveaux. • Former le personnel à compléter la base de données. • Mettre en place un processus d'analyse et de validation.

Mode d'emploi

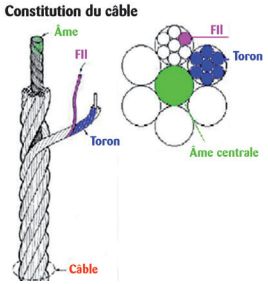
Les outils

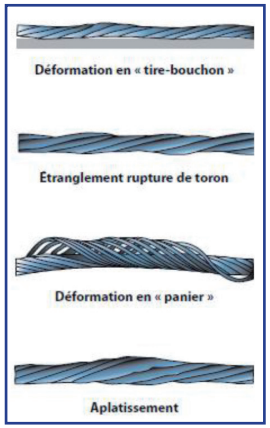
1/ FONDAMENTAUX

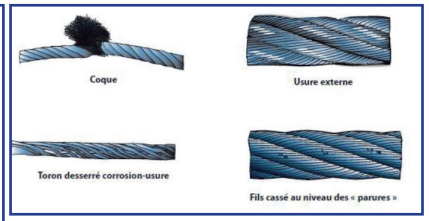
Objectif : **Partager un langage commun, propre à l'entreprise pour être compris de tous.**

>> Glossaire

Recueil, définition et illustration de termes spécifiques à l'activité de l'entreprise ou plus généraux.







Exemples :
Reconnaitre les défauts des câbles

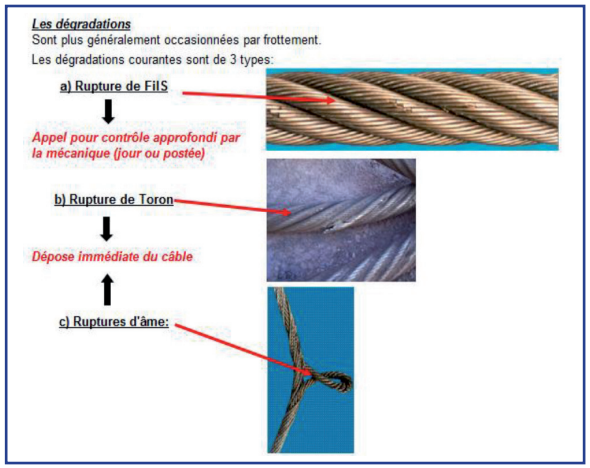
2/ RECUEIL

Objectif : **Permettre la transmission de l'information de manière structurée, fiable et rapide.**

>> Fiche réflexe

Document réalisé en partenariat avec le « sachant », ne traitant que d'un seul sujet, **relatif à un dysfonctionnement ou une amélioration.**

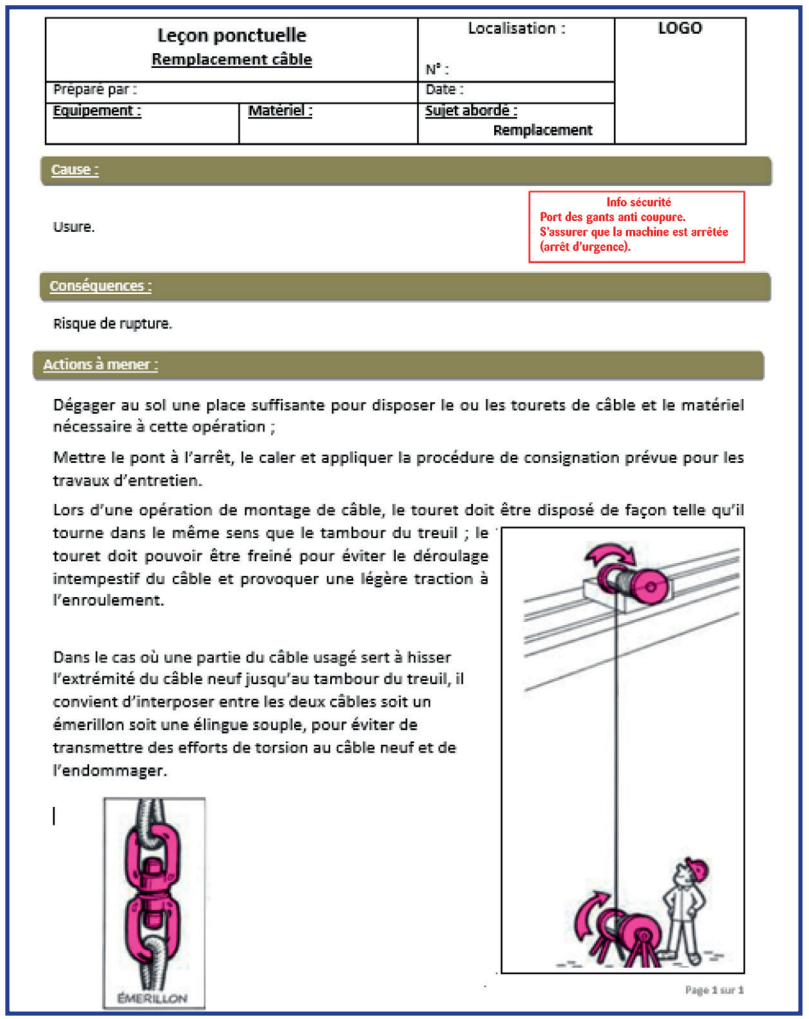
Exemple :
Savoir ce qu'il faut faire en cas de constat d'un défaut.


Les dégradations
Sont plus généralement occasionnées par frottement.
Les dégradations courantes sont de 3 types:
a) Rupture de FilS
Appel pour contrôle approfondi par la mécanique (jour ou postée)
b) Rupture de Toron
Dépose immédiate du câble
c) Ruptures d'âme:

>> Leçon ponctuelle

Document réalisé en partenariat avec le « sachant », ne traitant que d'un seul sujet, **relatif à une connaissance de base.**

Exemple :
Connaître la procédure de remplacement d'un câble de levage



Leçon ponctuelle Remplacement câble		Localisation : N° :	LOGO
Préparé par :		Date :	
Equipement :	Matériel :	Sujet abordé : Remplacement	

Cause :

Usure.

Info sécurité
Port des gants anti coupure.
S'assurer que la machine est arrêtée (arrêt d'urgence).

Conséquences :

Risque de rupture.

Actions à mener :

Dégager au sol une place suffisante pour disposer le ou les tourets de câble et le matériel nécessaire à cette opération ;

Mettre le pont à l'arrêt, le caler et appliquer la procédure de consignation prévue pour les travaux d'entretien.

Lors d'une opération de montage de câble, le touret doit être disposé de façon telle qu'il tourne dans le même sens que le tambour du treuil ; le touret doit pouvoir être freiné pour éviter le déroulage intempestif du câble et provoquer une légère traction à l'enroulement.

Dans le cas où une partie du câble usagé sert à hisser l'extrémité du câble neuf jusqu'au tambour du treuil, il convient d'interposer entre les deux câbles soit un émerillon soit une élingue souple, pour éviter de transmettre des efforts de torsion au câble neuf et de l'endommager.

Page 1 sur 1